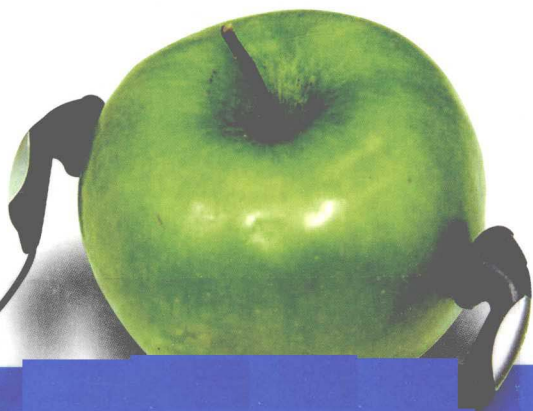


用口才打动他人，用智慧征服他人

任利红◎编著



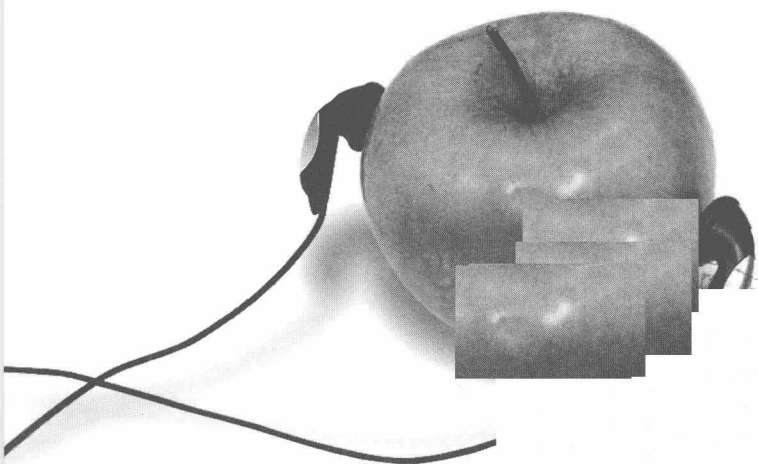
一分钟打动 他人心理



好口才是打动人心的密码
善表达是平步青云的阶梯

北京工业大学出版社

一分钟打动 他人心理



任利红◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一分钟打动他人心理/任利红编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2052 - 5

I. ①一… II. ①任… III. ①口才学—通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 217797 号

一分钟打动他人心理

编 著: 任利红

责任编辑: 杨 青

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010 - 67391106 010 - 67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 700mm × 1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 260 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2052 - 5

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换

前言

有人说，在这个世界上，最能打动他人心理的，不是金钱，不是权力，而是口才。

因为，一个会说话的人，总是能在最恰当的时机，对恰当的人，说出最恰当的话。一个会说话的人，总是能口吐莲花，化险为夷，平步青云。相反，一个不会说话的人，往往举步维艰，处处受限，甚至危机四伏。

从前，有一位国王。一天晚上他做了一个梦，梦见自己满嘴的牙都掉了。于是，他就找来两位解梦的人。国王问他们：“为什么我会梦见自己满口的牙全掉了呢？”第一个解梦的人就说：“国王，梦的意思是，在你所有的亲属都死去以后，你才能死，一个都不剩。”国王一听，龙颜大怒，杖打了他一百大棍。第二个解梦的人说：“至高无上的国王，梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位！”国王听了很高兴，便拿出了一百枚金币，赏给了第二位解梦的人。

俗语云：“会说话的，说得人笑，不会说话的，说得人跳。”同样的事情，同样的内容，为什么一个人会挨打，另一个人却受到嘉奖呢？因为挨打的人不会说话，获奖的人会说话而已。

在竞争日益激烈的现代社会，会说话已成为衡量人才的重要标准之一。它不仅是交际的武器，更是知识和智慧的体现。练就一副好口才，既可以充分展示自己的才能，也可以获得上司的赏识、下属的认同，成为生活与工作中最受欢迎的人。

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅

前言

有一小部分取决于专业知识，而大部分取决于口才的艺术。”如果你想建立良好的人际关系，那么，就得察言观色，见机行事，说人们喜闻乐听的话；如果你想在谈判桌上获胜，那么，就得抓住对方的弱点，说他最“害怕”的话；如果你想收获美好的爱情，那么就得记住，“男人要捧，女人要哄”，不管是男人还是女人，都爱听顺耳的话。有的时候，好的口才就是最好的武器。

本书结合了口才学与心理学的特点，通过大量经典的事例，解析了说话的各种艺术与技巧，提出了“口才就是财富”的人生真理。本书共分十章，开宗明义地阐述了口才艺术与心理效应的关系，并针对说话艺术中经常出现的问题，提出了忠言未必逆耳的 8 个心理法则、取胜于谈判桌上的 7 个心理技巧、笼络人心的 10 种方法、留有余地好回旋的 10 种心理反应等。

说话是一种技巧，更是一门艺术。但任何技巧都不是生下来就掌握了，它需要经过不断的学习和磨炼。本书编者衷心祝愿所有读者，经过口才的磨炼，都能成为说话高手，并迅速提升说话艺术水平，为你的生活与事业锦上添花！

第二章 做得好更要说得好

——有话就得好好说

工作中，常有一些这样的人，他们总是埋头于自己的工作，很少通过“说”的方式，来展示自己的才华，畅谈自己的想法。他们在工作中虽然干得无可挑剔，可是很难得到上司的赏识与关注。俗话说，酒香也怕巷子深。如果你光有才华，却不会表达，也有可能被默默无闻所掩盖。所以，做得好更要说得好，这样才更容易取得成功。

说得好，让你活得更轻松	26
不求语出惊人，但求有话好说	29
与陌生人交谈，要善于活跃气氛	31
开场白就是打开话匣子的钥匙	34
直说伤人，含蓄是一种魅力	38
一言敌千金，会干还要会说	40
埋头苦干≠升职加薪	43
适度表功，不做“幕后英雄”	48
职场中人要会说的10句话	50

第三章 没有人不爱听赞美的话

——把话说到心窝里

无论是成功者，还是失败者，无论是做出了卓越贡献的人，还是默默无闻者，都对赞美有着莫大的渴望。因为赞美是一缕春风，它可以催人上进，暖人心扉。在人际交往中，当你不知道怎样与人沟通的时候，当你不知道怎样拓展人脉的时候，当你不知道怎样化解敌意的时候，那么，就赞

美他人吧。赞美是一种力量，更是一种武器。

没有人不喜欢赞美的话	54
身处逆境的人更需要赞美	56
别让赞美变为了奉承	59
有的放矢，避免陈词滥调	62
情真意切的称赞最受欢迎	64
间接赞美更显诚意	67
倾听就是最好的赞美	69

第四章 忠言未必逆耳

——批评他人的 8 个心理法则

人们常说“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”，长久以来，这也成为许多人奉行的一条准则。但无数事实证明，爱听“逆耳”之言的人少之又少，而爱说“逆耳”之言的人却随处可见。其实，忠言未必要逆耳，会说话的人即便是说批评的话，也会使对方喜闻乐听。

法则 1：忠言不必逆耳	74
法则 2：批评之前先给个甜枣吃	76
法则 3：批评要因人而异	79
法则 4：委婉地提醒对方的错误	80
法则 5：批评他人前可以先谈自己的错误	83
法则 6：不要牢记连对方都不在意的缺点	85
法则 7：对事不对人，批评不伤人	87
法则 8：批评也可以悦耳动听	89

要懂得迎合上司的心理	121
不能说的话就一定不说	124
在上司面前说话，不妨守点“拙”	126
机智应对，赢得好感	128
迂回战术比单刀直入好	130
向上司表达不同意见要讲究方式	132
工作的快乐要讲给上司听	137
不在上司面前谈论敏感话题	140
上司批评你时，你该如何说	143

第七章 笼络人心靠嘴巴

——与下属说话要懂得的 10 种方法

并不是只有下属才需要注意说话方式，并不是只有下属才需要照顾对方的自尊。要做成功的上司，对上，要捧人有术，处事有法；对下，要说话有度，为人亲和。要知道，下属和上司只有分工的不同，从人格上来说，大家都是平等的，只有认识到这一点，并掌握与下属沟通的种种方法，你才能管理更多的员工，驾驭更多的精英。

方法 1：如何安慰你的下属	150
方法 2：责备下属要把握分寸	152
方法 3：和下属说话要多点头	156
方法 4：与下属说话要展示亲和力	158
方法 5：抓住小事，给下属戴顶“高帽子”	161
方法 6：不做空头的许诺	164
方法 7：放下架子再说话	166
方法 8：激励下属的语言技巧	169
方法 9：如何向下属表达歉意	171
方法 10：与下属说话留有余地	174

第八章 用甜言蜜语锁住爱情

——男人要捧，女人要哄

俗话说，男人要捧，女人要哄。男人会哄的话，再僵硬的女人也会百媚千娇；女人会捧的话，再懦弱的男人也会阳刚几分。你要记住，自己的女人自己不哄，总有喜欢哄她的男人；自己的男人自己不捧，也总有乐意捧他的女人。从现在开始，用你的甜言蜜语把美好的爱情留在身边吧！

好男人是捧出来的	178
幸福女人是哄出来的	180
爱要怎么出口	183
缺少甜言蜜语的爱情是种遗憾	189
让恋爱口才永驻于婚姻生活	192
与喜欢的人交谈有窍门	197
看透女孩话语背后的玄机	199

第九章 该说“不”时就说“不”

——拒绝他人的8个心理定律

喜剧大师卓别林曾说过：“学会说‘不’吧！那你的生活将会美好得多。”曾经担任过日本东芝社长的岩田地夫也曾说过：“能够‘拒绝’别人而不让对方有不愉快的感觉的人，才算得上一个优秀的员工。”“不”字是伟大的，只有该说“不”时就说“不”，你才能快刀斩乱麻，使自己摆脱听命于人的被动地位。

定律1：幽默诙谐，乐呵呵地说“不”	204
-------------------------	-----

定律 2：搪塞拒绝，含糊地说“不”	207
定律 3：寻找借口，借助外界条件说“不”	211
定律 4：先肯定，后否定地说“不”	215
定律 5：动之以情，晓之以理地说“不”	217
定律 6：做出补偿，科学地说“不”	220
定律 7：巧妙诱导，委婉地说“不”	222
定律 8：热情友好，大胆地说“不”	225

第十章 留有余地好回旋

——沟通需要懂得的 10 种心理反应

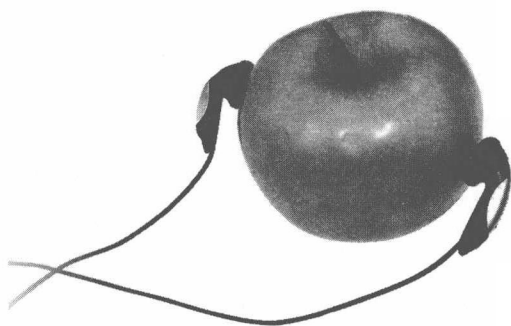
任何事情的发展与变化都有个过程，当事情处于发展初期，实质性的问题尚未显露出来时，人们往往难以断定其好坏、美丑、利弊与胜负。只有话不说满，说三分留三分，这样，一旦事情出现了意外状况，你才可以顺利地抽身退步，而不至于使自己陷于两难中不可自拔。

反应 1：见什么人说什么话	230
反应 2：话不说满，要给自己留后路	236
反应 3：不做好准备少开口	238
反应 4：争辩只会引起反感	241
反应 5：随机应变，一语打破僵局	243
反应 6：不伤和气地进行争辩	245
反应 7：插话也要把握好时机	249
反应 8：小心口无遮拦得罪人	251
反应 9：不要急于下结论	254
反应 10：不要把自己的观点强加给别人	256

第一章 心理效应与说话艺术

——看透人心说对话

说话是人与人之间最主要的交流方式，也是最容易激发心理效应的武器。如说话的赞美效应、名片效应、南风效应、门槛效应等，都是在说话艺术中最易产生波澜的心理反应。如果你想利用说话这个武器与他人进行一场心理博弈，就得掌握对方的心理反应，这样才能在口才交锋中出奇制胜。



“乡下人”，“文化浅”，“没见过世面，不懂城里的许多规矩”，萧萧当他在谦虚，就没在意。

在后来的交往中，萧萧发现男主人总是说他妻子“不行”之类的话。可萧萧在相处中发现，她其实挺能干的：毛衣织得好、屋子收拾得干净、厨艺很高……她还比较热心，常将楼梯口和楼外的空地打扫得干干净净，并不时帮邻居做一些事，只是她极度缺乏自信，见人总是一副怯生生的模样。

后来萧萧买了一件漂亮的羊毛衫，但还没穿两天，就在一次外出郊游时把领口扯豁口了。萧萧不会编织，扔了又觉得可惜，想起邻居女主人心灵手巧，便拿到新邻居家，请那位妻子帮忙。女主人找来一些毛线，编织了一个漂亮的蝴蝶结，然后织到豁口处，整件羊毛衫变得比先前更加漂亮了。萧萧一见到修补过的羊毛衫，就由衷地赞美她：“你真能干！”“我不行的。”女主人羞涩、谦虚地回答，但她的眼睛却变得熠熠闪光，整个人也精神起来。萧萧愣了一下，忽然间明白，平时她之所以缺乏自信，畏畏缩缩，见人怯生生的，眼里没有神采，整个人缺少精神，就是因为她的生活中缺少赞美，特别是来自至亲至爱的丈夫的赞美，她的努力得不到应有的肯定，所以她以为自己真的很平庸，而这种想法掩盖了她本该有的光芒。

一个人无论是在少年时期还是长大成人，无论地位卑微还是尊贵，无论身处顺境还是逆境，都渴望受到他人的重视，得到他人的尊重与赞赏。就连乔治·华盛顿也喜欢人家称呼他“美国总统阁下”；哥伦布也曾要求女王赐予他“舰队总司令”的头衔；凯瑟琳女皇拒绝接受没有注明“女皇陛下”的信函；林肯夫人在白宫的时候，有一次对格兰特夫人咆哮道：“没有我的邀请，你居然敢出现在我的面前”；法国作家雨果最热衷的莫过于希望有朝一日巴黎能改名为雨果市；甚至连著名的莎士比亚，也千方百计地为自己的家族获得一枚象征性荣誉的徽章。

从心理学的角度来看，人们的行为受到动机的支配，而动机又是随着人们的心理需要而产生的。一旦人们的渴望得到他人的肯定的心理需要得到满足，便会成为其积极向上的原动力。比如在训练运动员的过程中，如果教练员能够适时地对运动员所取得的训练成绩加以肯定，很多



时候就可以促使运动员完成他一直无法完成的某一高难度动作或姿势。又比如，当演员在台上尽情表演时，如果观众报以热烈的掌声来为其加油，充分表达自己的赞美之情，演员就会更加努力地表演，其表演也会更加精彩。

从某种程度上来说，人是渴望被赞美的动物。因此，在与他人交谈时，我们要注意满足他人的这种渴望，多赞美他人。赞美是对人们精神的激励和心理的疏导，能为其展示光明的前途，调动其工作热情并为其树立信心。赞美又是世界上最廉价的“礼物”，它几乎不需要什么投资，却会大有收获，“美好的语言胜过礼物”，“赞美的歌儿甜在心间”，这是文学家和美学家们的深刻体验。

赞美的力量是巨大而神奇的。社会心理学家认为，受人赞美、被人尊重能使人感到生活的动力和做人的价值。美国心理学家杰丝·雷耳曾说：“称赞对温暖人类的灵魂而言，就像阳光一样，没有它，我们就无法成长开花。”有时候仅仅一句赞美的话或者一个赞许的目光，就会对他人产生巨大的精神鼓舞；特别是对一个遭受人生挫折的人来说，别人的赞美就像一把火炬，很有可能改变其一生的命运。

卡内基小时候是一个公认的非常淘气的坏男孩。在他9岁的时候，父亲把继母娶进家门。当时他们是居住在弗吉尼亚州的乡下的贫苦人家，而继母则来自条件较好的家庭。他父亲一边向她介绍卡内基，一边说：“亲爱的，希望你注意这个本地最坏的男孩，他可让我头疼死了，说不定他会在明天早晨以前拿石头扔你，或者做出别的坏事，总之让你防不胜防。”出乎卡内基意料的是，继母微笑着走到他面前，托起他的头看看他，接着又看看丈夫，说：“你错了，他不是全县最坏的男孩，而是最聪明的但还没有找到发挥他的聪明才智的方式的男孩。”继母的话说得卡内基心里热乎乎的，因为在继母到来之前，没有一个人称赞过他聪明，他的眼泪几乎滚落下来。从此以后，他和继母开始建立友谊，而这也成为激励他的一种动力，使他日后创造了成功的28项黄金法则，帮助千千万万的普通人走上了成功和致富的光明大道。

美国一位心理学家在他的著作中曾写过这样一句话：“如果孩子生活

(3) 过分夸大没好处。

赞美一定要把握好度，如果把握不好，所言与事实严重不符，结果会适得其反。比如一个人个头儿比较矮，你偏偏夸他高大威猛，不但达不到赞美的效果，反而会让对方认为你是在讥讽他。

(4) 不要“捧”得过高。

赞美要适可而止，赞美过度，一则容易让对方感到你是在有为之，二则若将对方“捧”得过高，会增加对方的自大心理，使之感到飘飘然，反而会降低对方对你的重视程度。

(5) 虚假的赞美惹人烦。

赞美要发自内心，要自然而然地表露出来，不要生硬做作。如果实在没有可以说的话，不如不说，否则会自寻烦恼。

总之，赞美对方时最重要的就是把握分寸，你对他人的赞美应该是自然、不露痕迹的，这样你的赞美才能发挥最好的作用。

超限效应：说话要适可而止

有一次，美国著名幽默作家马克·吐温在教堂听牧师演讲。最初，他觉得牧师讲得很好，听了使人感动，准备捐款。过了10分钟，牧师还没有讲完，他有些不耐烦了，决定只捐一些零钱。又过了10分钟，牧师还没有讲完，于是他决定1分钱也不捐。等到牧师终于结束了冗长的演讲，开始募捐时，马克·吐温由于气愤，不仅未捐钱，还从盘子里偷了2元钱。

心理学上，这种因刺激过多、过强和过久而引起的不耐烦或反抗的心理现象，被称为“超限效应”。这种“超限效应”并不是只在冗长的演讲、沉闷的工作报告中才出现，在日常生活中也时常存在。比如，当孩子由于不用心而没考好时，父母会一次、两次、三次，甚至四次、五次重复对这

一件事作同样的批评，使孩子从内疚不安到不耐烦，最后到反感和讨厌，甚至还会出现“我偏要这样”的反抗心理和行为。当丈夫不注意生活细节，如不做家务，忘记了某个重要的日子时，做妻子的会一次又一次地唠叨，希望通过不停的“敲打”令丈夫改正过来。当丈夫被妻子“天罗地网”式的唠叨包围得透不过气来时，就会非常反感，甚至恨不得拿一块胶布把妻子的嘴封上。销售人员过分的热情，夸大其词的宣传，强迫式的导购，也会让顾客感到不愉快和反感，最后反而导致顾客不会购买其产品。

可见，不论在什么时候、什么场合，也不管对象是谁，对人说话都要把握好度，做到适可而止，否则就会引起他人强烈的不满。

（1）戏谑要有度。

戏谑是人与人交流中不可缺少的一部分。在紧张的工作或学习之余，互相开个玩笑，可以调节紧张的工作或学习气氛。会开玩笑的人，往往都是值得信赖的人，因为他们做事有度。而有些人却不太会开玩笑，以至于伤了彼此间的和气。

比如，拿好友或大家都熟悉的人开玩笑是人们常用的方式，可有些人往往抓着朋友的“小辫子”不放，肆无忌惮地泄露出他曾告诉过自己的秘密，这样做是十分不可取的。

（2）批评也要点到为止。

俗话说：“批评的话最好不超过四句。”会做工作的人，在对人进行批评教育时，总是三言两语、见好就收，不忘给对方留下一定的余地。然而，有些人就不是这样，他们总是不肯善罢甘休，非要将对方批评得体无完肤不可，结果往往是过犹不及，将事情推到了反面。

某公司一位优秀的员工经常迟到。一天，上司严厉地对他说：“你到底还要迟到多少次？公司并不是只有你一个人，想什么时候来就什么时候来，你的这种行为根本就是无视公司的规定，你该好好反省反省了！”

这一番话严重地打击了这位员工的自尊心，自此以后，他不但变本加厉地迟到，连工作也不好好做了。不久之后，他便从该公司辞职去了对手的公司。



事实上，如果上司批评时能够坚持点到为止的原则，说：“我想你肯定也知道迟到是不对的，如果你能坚持这样正确的看法，相信很快你就能发现员工准时上班的乐趣。”这样的说法，既照顾了对方的面子，也提醒了对方问题的所在，可以使员工更愿意接受，自然不会出现后来的事情。

所以，如果对方犯的不是原则性错误，或不是正在犯错误的现场，就没必要声色俱厉地批评，否则只会激起对方的反抗意识。相反，用温和的语言指出问题，点到为止，往往可以收到更好的效果。

大致来看，“超限效应”一般都是在不自知的情况下发生的，等你意识到这种后果时，往往已经到了无法挽回的地步，尤其是在教育、推销等行业中。要避免“超限效应”所带来的尴尬和遗憾，就要在日常言谈中注意方式和方法，注意“度”的把握，不以自我为中心，并学会换位思考。

名片效应：谈话时要引起对方共鸣

有一位求职青年，应聘了好几家单位都被拒之门外，感到十分沮丧。最后，他又抱着一线希望到一家公司应聘。在此之前，他先打听了该公司老总的人生经历。通过了解，他发现这家公司的老总以前也有与自己相似的经历。于是他如获珍宝，在应聘时就与老总畅谈自己的求职经历，以及自己怀才不遇的愤慨。果然，这一席话博得了老总的赏识和同情，最终他被录用为业务经理。

这就是所谓的名片效应。

人们在与陌生人进行交谈时，一般都是从礼貌的寒暄开始，但有时候因为彼此都不熟悉，使得谈话难以继续。如果在寒暄时能够插入一些个人



相同，就会使对方感觉到你与他有更多的相似性，也会增强他与你交谈的兴趣。当你有意识、有目的地向对方表明自己的态度和观点时，就如同名片一样把自己介绍给对方。

恰当地使用“心理名片”，可以尽快促成人际关系的建立，但要使“心理名片”起到应有的作用，首先，要善于捕捉对方的信息，把握对方真实的态度，寻找其积极的、你可以接受的观点，“制作”一张有效的“心理名片”；其次，要寻找时机，恰到好处地向对方“出示”你的“心理名片”，这样，你就可以达到目标。掌握“心理名片”的应用艺术，对于处理人际关系具有很大的实用价值。

“言逢知己千句少”，与人交谈时，只有懂得捕捉谈话时机，把握谈话“火候”，才能引起对方的共鸣，给交际架起牢固的“桥梁”。所谓“话不投机半句多”，如果不懂得捕捉对方感兴趣的话题，交谈将陷入冷场。那么，与人交谈时，如何才能把话说到别人心坎上去呢？

首先，要根据别人的兴趣爱好说话。人们因职业、个性、阅历及文化素养等方面的不同，兴趣和爱好也有所不同，而且有些人的兴趣、爱好还会因时因地而有所变化。比如，有的人年轻时对垂钓感兴趣，而到了晚年，却爱好养花种草。若知道你的交际对象对某方面感兴趣，你与之交谈时不妨先谈些与其兴趣有关的话题，这样对方就容易向你打开话匣子。

其次，要根据别人的性格特点说话。平时，我们面对的交际对象性格迥异，有的生性内向，不仅自己说话比较讲究方式方法，而且也很希望别人说话时有分寸、讲礼貌，因此，与这样的交际对象交谈时，要注意说话方式，尽可能对其表现得尊重和谦恭一些。当然，也有的交际对象性格比较急躁、直率，讲话犹如拉风箱般直来直去，与这样的交际对象交谈时，要开门见山，不要兜圈子，同时，也不要太计较对方的说话方式。

再次，要根据别人的潜在心理说话。话要说到别人的心坎上，就要注意揣摩交际对象的心理。如果你说的话与对方的心理相吻合，对方就乐于接受；反之，你说的话就会使对方产生排斥心理。

最后，要根据别人的不同身份说话。我们在生活中要与不同身份的人说话，因此，针对不同的身份，所选话题也应有所不同，即要选择与其身